



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

**Dolor musculoesquelético en el personal teleoperador
de un Call center de la Provincia Constitucional del
Callao, 2017**

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología
Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación**

AUTOR

Kevin Jonathan JORDAN BELTRAN

ASESOR

Olga Jenny CORNEJO JURADO

Lima, Perú

2018



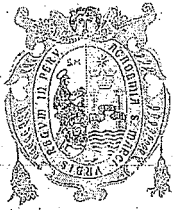
Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Jordan K. Dolor musculoesquelético en el personal teleoperador de un Call center de la Provincia Constitucional del Callao, 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2018.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Medicina
Escuela Profesional de Tecnología Médica



"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

Nº 140

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Conforme a lo estipulado en el Art. 45.2 y, Art. 100.13 de la Ley 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Directora de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

Presidente: Mg. Herminio Teófilo Camacho Conchucos
Miembro : Lic. José Orlando Noblecilla Querevalu
Mg. Beatriz Chuquillanqui Paulino

68-P.
9-R.

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 29 de enero de 2018, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado "**DOLOR MUSCULOESQUELÉTICO EN EL PERSONAL TELEOPERADOR DE UN CALL CENTER DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2017**", para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el Área de Terapia Física y Rehabilitación del Bachiller:

KEVIN JONATHAN JORDAN BELTRAN

Habiendo obtenido el calificativo de:

17
(en números)

Diecisiete
(en letras)

Que corresponde a la mención de: Muy Bueno

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

Presidente
Mg. Herminio Teófilo Camacho Conchucos

Miembro
Lic. José Orlando Noblecilla Querevalu

Miembro
Mg. Beatriz Chuquillanqui Paulino



Asesor (a) de Tesis
Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado

RESUMEN

Objetivo: Determinar la presencia de dolor musculoesquelético en el personal teleoperador de un Call center de la provincia constitucional del Callao, 2017.

Material y Métodos: Estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-observacional, prospectivo, con diseño no experimental de corte transversal. Realizado en 278 teleoperadores de un Call Center de la provincia constitucional del Callao. La técnica que se utilizó fue una encuesta al personal teleoperador, determinándose la presencia, intensidad y ubicación de dolor musculoesquelético teniendo variables como edad, sexo, años de trabajo y horas de trabajo semanal.

Resultados: El presente estudio muestra la presencia de dolor musculoesquelético mayor al 50 %, en el personal teleoperador de un Call center de la provincia constitucional del Callao, 2017. La mayor presencia de dolor musculoesquelético se encuentra en la zona cervical con 26 %, seguido de la zona lumbar con 24 %, dorsal con 22 % y por último los miembros superiores e inferiores con 15 % y 13% respectivamente. La percepción de dolor musculoesquelético más prevalente es de intensidad moderada. La presencia de dolor musculoesquelético aumenta con los años de trabajo, así como con las horas de trabajo semanales; el 60.49% de los trabajadores que llevan de 1 a 5 años en la empresa, sí presentan dolor musculoesquelético. Este dolor aumenta para quienes llevan trabajando entre 6 a 10 años.

La presencia de dolor musculoesquelético es mayor en teleoperadores de 21 a 30 años. La presencia de dolor musculoesquelético es mayor en teleoperadores del sexo femenino, 166 teleoperadores perciben dolor musculoesquelético, siendo 41(24,70 %) del sexo masculino y 125 (75,30%) del sexo femenino.

Conclusiones: Si se encuentra presencia de dolor musculoesquelético mayor al 50 % en la columna cervical, con intensidad moderada predominante, en el personal teleoperador de un Call center de la provincia constitucional del Callao.

ABSTRACT

Objective: To determine the presence of musculoskeletal pain in the telemarketer staff of a Call center in the constitutional province of Callao, 2017.

Material and Methods: A quantitative approach of a descriptive-observational, prospective type, with a non-experimental cross-sectional design. Held in 278 telemarketers of a Call Center in the constitutional province of Callao. The technique used was a survey of teleoperator personnel, determining the presence, intensity and location of musculoskeletal pain having variables such as age. Sex, years of work and weekly work hours.

Results: The present study shows the presence of musculoskeletal pain greater than 50% in the personal teleoperator of a call center in the constitutional province of Callao, 2017. The greatest presence of musculoskeletal pain is found in the areas of the cervical area with 26%, followed by the lumbar area with 24%, dorsal with 22% and finally the upper and lower limbs with 15% and 13% respectively. The most prevalent perception of musculoskeletal pain is of moderate intensity. The presence of musculoskeletal pain increases with years of work, as well as with weekly work hours, 60.49% of workers with duration of 1 to 5 years in the company does have complete muscle pain. This pain increases for those who take between 6 to 10 years.

The presence of musculoskeletal pain is greater in telemarketers from 21 to 30 years. The presence of musculoskeletal pain is greater in teleoperators of the female sex, 166 tele-operators perceived musculoskeletal pain, being 41 (24.70%) of the male sex and 125 (75.30%) of the female sex.

Conclusions: There is a presence of musculoskeletal pain greater than 50% in the cervical spine, with moderate intensity predominant, in the telemarketer staff of a call center in the constitutional province of Callao.